



User Centered Design @Otto Bock

© eResult GmbH – Ihr User Experience-Partner
(www.eresult.de)



Quality for life



- **Gründung 1919** in Berlin, Firmensitz in Duderstadt
- **2012 Umsatzplus 10,5 Prozent** auf 665 Mio. Euro
- **Nähe zum Kunden:** Vertriebs- und Servicegesellschaften in **49 Ländern**



Lower limb prosthetics



Upper limb prosthetics



Orthotics



Mobility and seating

Aufmerksam- keit

Ziele:

Neue Nutzer gewinnen,
vorhandene aktivieren.

Wie?

- SEO
- SEA
- Mund-Propaganda
- ...

Positive Bewertung

Ziele:

Nutzer halten und
inspirieren, Wiederkehr-
rate erhöhen.

Wie?

- Nützliche Inhalte
- Erwartete Funktionen
- Markenwerte
verdeutlichen
- Orientierung
verbessern
- ...

Kauf anregen

Ziel:

Kaufbereitschaft-/
Kaufabsicht steigern

Wie?

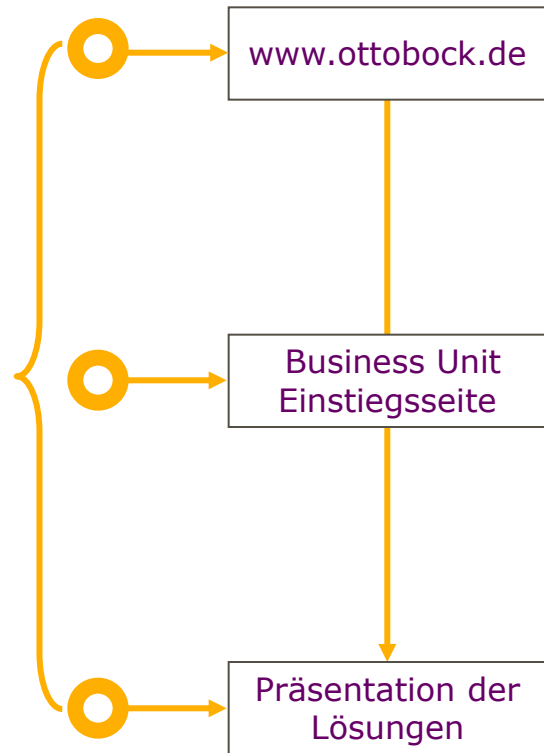
- Interaktion steigern
- Anfragen steigern
- Dialog mit den Nutzern
fördern (Offline, Online)



Konzeptionelle Eckpfeiler

1. Unterschiedliche Einstiege ermöglichen - abgestimmt auf das Informations- und Surfverhalten der Nutzer (Customer Journey)
2. Lösungen statt Produkte vorstellen: Informativ und emotional
3. Erfolgsgeschichten von Patienten
4. Soziale Netzwerke ↔ Website
5. Responsive Design

Direkt Einstieg
SEM
Social Media
Direkt-Marketing
Displaywerbung
PR



Unsere Zusammenarbeit ...

1. Alte Site: Nutzerzufriedenheit / Nutzerwünsche
Onsite-Befragung

Status Quo

2. Fokusgruppen mit Patienten

Konzept-
Auswahl

3. Expertenbasierte Optimierung

Konzept-
Optimierung

4. Neue Site: Nutzerzufriedenheit
Onsite-Befragung

Erfolgskontrolle

Patienten früh einbezogen ...

Erwartungen ermittelt ...

EXPECTATIONS

AMAZON IS A GOODSITE.
SEARCH IS GOOD.

• SPEC SHEET - SIZE, WEIGHT, ...

REI - DESCRIPTION, SPEC, REVIEWS
• VS. TESTIMONIAL. •

- USE INFO.

- HOW TO TAKE CARE OF DAILY NEEDS
BUSTERS...

- BE ABLE TO SEE PRODUCT
FROM ALL VIEWS. 360°

- ANIMATIONS. ••••

Anforderungen & Erwartungen

- Übersichtlich
- Produktinformationen
- Prozess/Weg bis zur Probe
- technische Details
- Ansprechpartner
- Erfahrungsberichte / Bewertungen
- Anwenderforum
- klar gegliedert, logische Navigation
- Suchfunktion
- Videodokumentationen



Deutsche & Amerikanische Patienten - Gemeinsamkeiten und Besonderheiten

- Nutzungsbereitschaft für Facebook, Youtube & Co.
Angebote von Otto Bock: Bei Amerikanern höher!
- Deutsche Kunden schätzen von Experten
geschaffene Inhalte.
- Kunden aus den USA wollen schnell zum Ziel – ohne dabei
auf Informationen & Funktionen verzichten zu müssen!
- Wichtig für Deutsche & Amerikaner:
 - hochwertige Bilder
 - nützliche Produktvideos
 - Erfolgsgeschichten anderer Kunden


Gewinnerkonzept im Detail optimiert ...

ottobock.

DOCTORS & THERAPISTS CUSTOMERS & TECHNICIANS NEWS ABOUT PRODUCTS CONTACT

Prosthetics Orthotics Rehab Neurostimulation

Search term



Prosthetics.
Preserve or restore your mobility.

Latest news@twitter

7 Mar Paralympic athletes coming home- Special Edition: Team First @Ottobock via @M&AChannel

27 Apr Prof. Hans Georg Hilde is Chairman of the Supervisory Board of the MDA effective immediately

25 Apr A first class field in Koblentzsch - #Ottobock hand bikes at the forefront.

Subscribe@twitter [view entries >](#)

Ottobock Prosthetics on Youtube

Paralympics London 2012 1 month ago watch >

Tibon Medical Stroke - Risk 1 month ago watch >

Get up and play - the Paraglider 2 months ago watch >

Subscribe ottobock channel [other entries >](#)

Customer service

Our friendly customer service is available 24/7.

+43 (0) 800-ottobock or

Enter Email or Phone

Subscribe for mailings

Ottobock

ABOUT US SERVICE USERS & PATIENTS DOCTORS & THERAPISTS CUSTOMERS & TECHNICIANS PRESS SUPPLIERS CAREER SUPPORT

Categories

PROSTHETICS ORTHOTICS MOBILITY SOLUTIONS NEUROSTIMULATION PATIENT CARE INDICATIONS PRODUCTS GLOSSARY FAQ

Indications

INDICATION A INDICATION B INDICATION C INDICATION D INDICATION E INDICATION F INDICATION G

Sections

CARBON VACUUM SKINGUARD SPORTS LIFESTYLE

Community

8,104

9,348

3,975

6,063

6,063

COPYRIGHT 2012 OTTOBOCK

ottobock.

DOCTORS & THERAPISTS CUSTOMERS & TECHNICIANS NEWS ABOUT CONTACT

Prosthetics Orthotics Rehab Neurostimulation

Home > [Lower Limb Prosthetics](#) > [C-Leg](#)

Search term



The new C-Leg.
Confidence in the next step.

Detailed Information Material

> [Knee Technology Brochure \(PDF | 1.5 MB\)](#)

> [C-Leg Components List \(PDF | 729 KB\)](#)

> [C-Leg: Instructions for Use \(PDF | 2.8 MB\)](#)

Order catalogues and price lists

Trail Fitting

Find the fitting adapted to your requirements.

Enter your ZIP Code

Customer service

Our friendly customer service is available 24/7.

+43 (0) 800-ottobock or

Enter Phone

Ottobock

ABOUT US SERVICE USERS & PATIENTS DOCTORS & THERAPISTS CUSTOMERS & TECHNICIANS PRESS SUPPLIERS CAREER SUPPORT

Categories

PROSTHETICS ORTHOTICS MOBILITY SOLUTIONS NEUROSTIMULATION PATIENT CARE INDICATIONS GLOSSARY FAQ

Sections

CARBON VACUUM SKINGUARD SPORTS LIFESTYLE

Practitioners

Find a certified practitioner

Enter your ZIP Code

Change Your Language

English

Community

8,104

9,348

3,975

6,063

6,063

COPYRIGHT 2012 OTTOBOCK



Quality for life

Mobility and seating

→ Kids mobility and seating

→ Adult mobility and seating



Lower limb prosthetics



Upper limb prosthetics

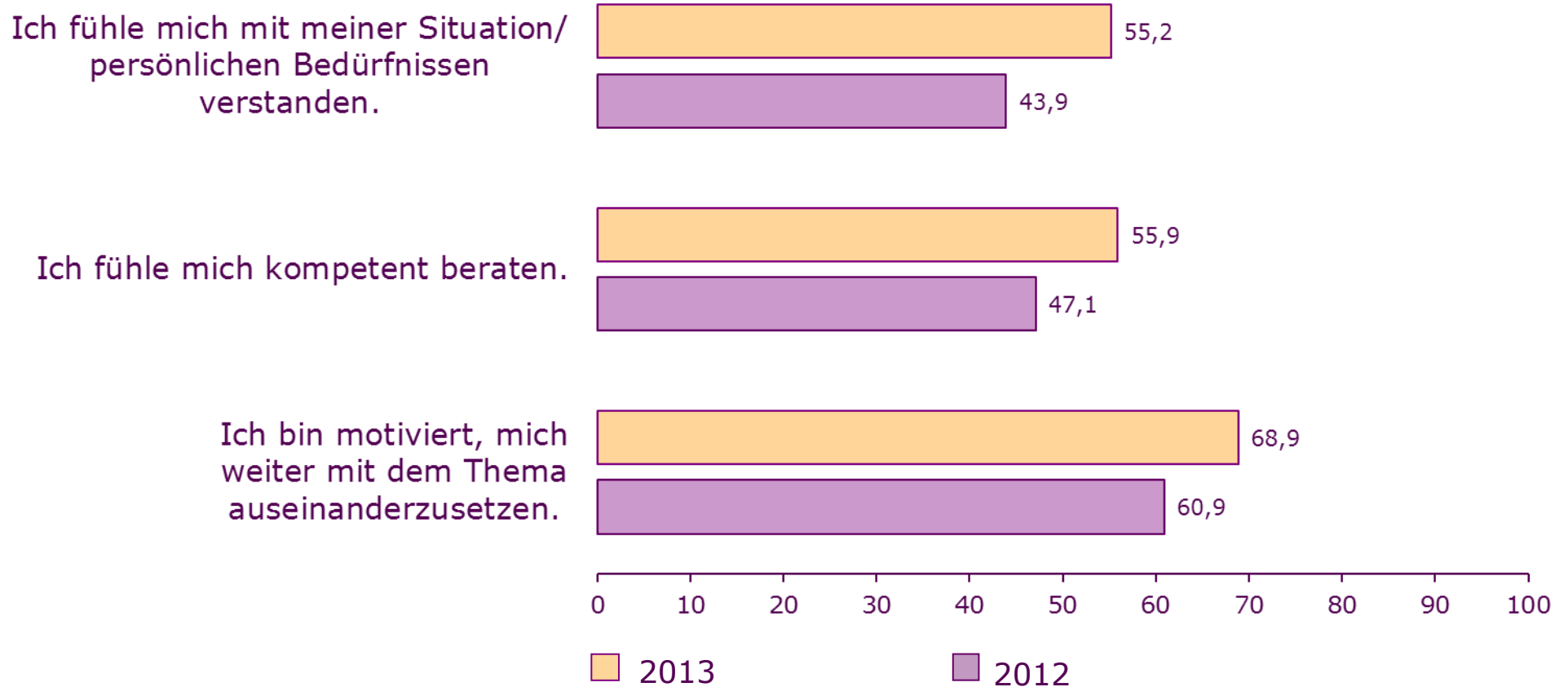


Orthotics

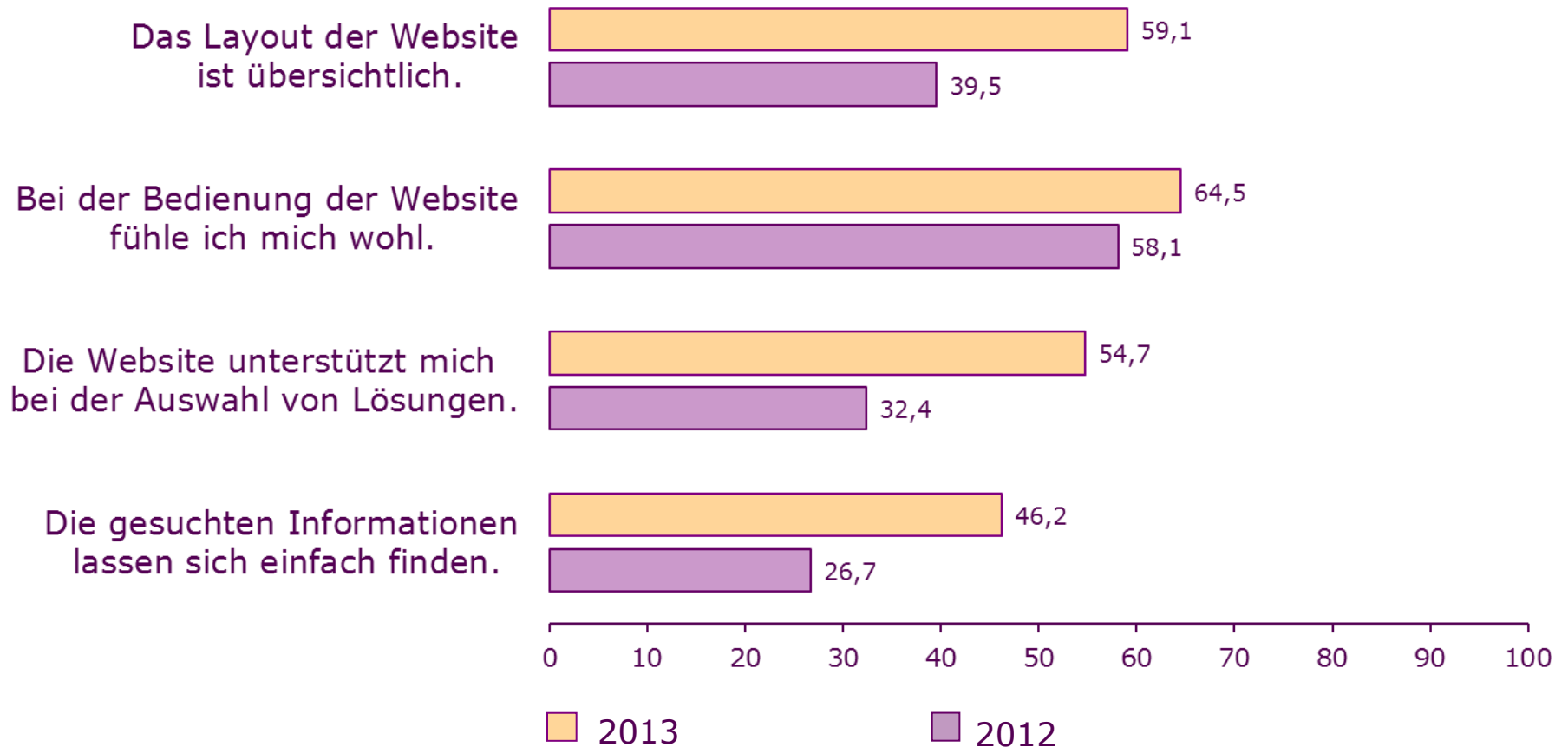


Mobility and seating

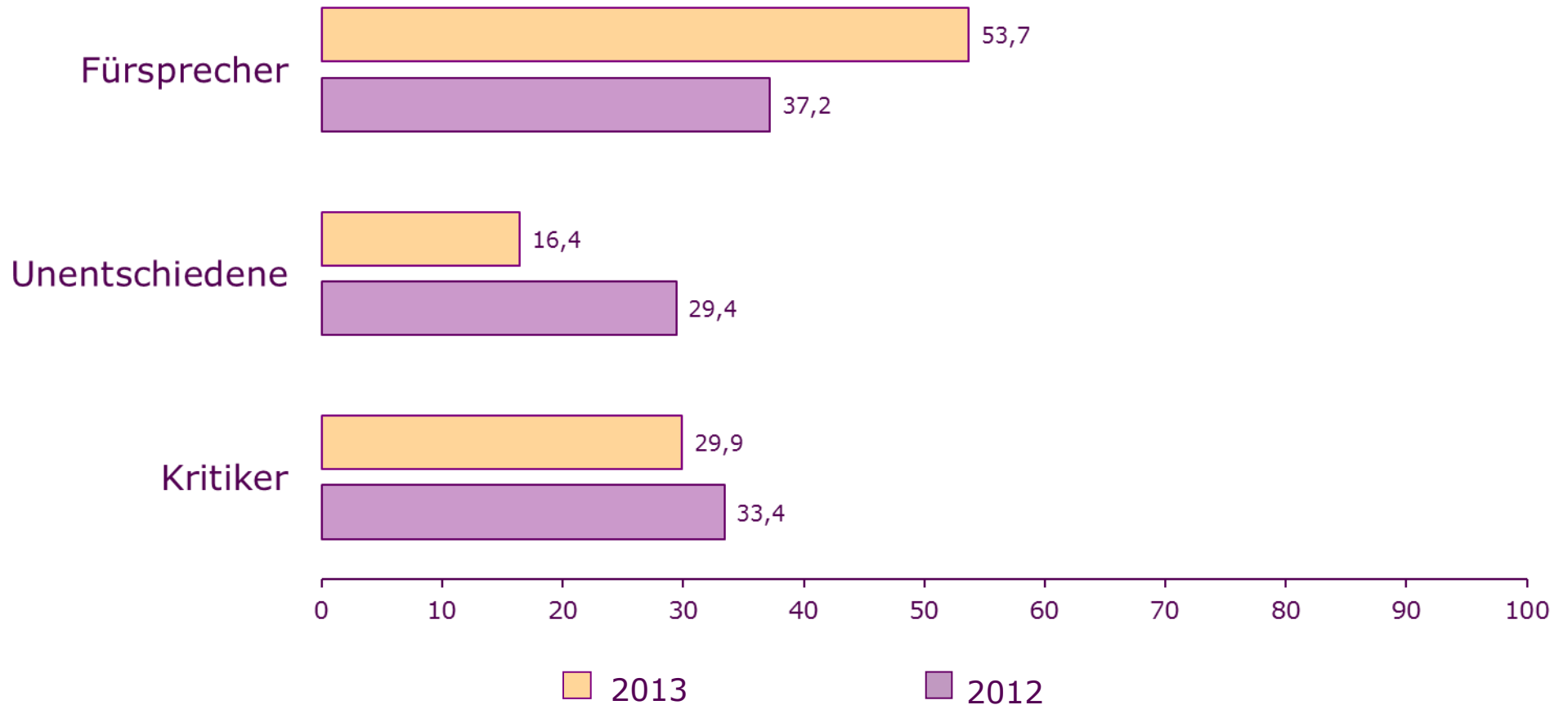
Ziel erreicht: **Besser beraten**



Ziel erreicht: Mehr Orientierung bieten



Ziel erreicht: Mund-Propaganda fördern (Net Promotor Score)



NPS USA 2013: 23,8
NPS USA 2012: 3,8

**😊 Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit – und viel Freude
beim „User Centered Design“**

Gern unterstützen wir Sie!



Thorsten Wilhelm

Geschäftsführender Gesellschafter & Gründer

☎ 0551 51 77-426

✉ thorsten.wilhelm@eresult.de



Martin Beschnitt

Managing Director

☎ 040 36 166-7981

✉ martin.beschnitt@eresult.de

Büros in **Göttingen**,
Hamburg und auch in
Frankfurt am Main



Wie kann eResult Sie unterstützen?

- Seit 2000 helfen wir unseren Kunden dabei ihre Nutzer in gute Laune zu versetzen.
- Klassische Verfahren sind nicht immer ausreichend, um Erkenntnisse zur Steigerung der Nutzerzufriedenheit und Erfolgs-optimierung zu gewinnen.
- Wir können Ihnen stets die richtigen Verfahren zur Analyse und Optimierung Ihrer Anwendungen bieten!

